

**ДЗЕРЖИНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД МІСТА КРИВОГО РОГУ  
ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

50074, м. Кривий Ріг, пр. Миру, 24, тел./факс 92-25-36, e-mail: [inbox@dg.dp.court.gov.ua](mailto:inbox@dg.dp.court.gov.ua)

**ОЦІНКА РІВНЯ ЗАДОВОЛЕНОСТІ РОБОТОЮ СУДУ  
УЧАСНИКАМИ СУДОВОГО ПРОВАДЖЕННЯ ЩОДО  
ОКРЕМИХ АСПЕКТІВ ФУНКЦІОНУВАННЯ СУДУ**

**АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ**

*Кривий Ріг, 2016*

## Зміст

Вступ.....	3
1.    Методологія дослідження.....	3
1.1.    Організація опитування.....	5
2.    Результати дослідження у Держинському районному суді м. Кривого Рогу Дніпропетровської області.....	5
2.1.    Узагальнюючі оцінки якості роботи суду.....	9
2.2.    Оцінка якості за окремими вимірами.....	10
2.3.    Пропозиції щодо підвищення якості.....	16
2.4.    Висновки та рекомендації.....	17
3.    Додатки.....	19

## **ВСТУП**

На виконання рішення Ради суддів України № 35 від 12.05.2016 року, відповідно ст. 24 Закону України "Про судоустрій і статус суддів", в рамках реалізації Системи оцінювання роботи суду (СОРС), затвердженої рішенням Ради суддів України від 2 квітня 2015 року № 28, в Держинському районному суді м. Кривого Рогу проведено комплексне оцінювання за модулями "Задоволеність роботою суду учасниками судового провадження" та "Судове адміністрування"

Аналітичний звіт містить результати дослідження громадського сприйняття роботи Держинського районного суду м. Кривого Рогу Дніпропетровської області, яке було проведене головним спеціалістом (прес-секретарем)- Пілюгіною Тетяною Вікторівною в період з 01.07.2016 по 19.07.2016 на основі методичних рекомендацій "Застосування системи оцінювання роботи суду" розробленою та рекомендованою Проекту USAID "Справедливе правосуддя" та затверджене Радою суддів України, що є інструментом зовнішньої оцінки якості роботи суду.

### **1.МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ**

Вдосконалення судової системи належить до пріоритетних завдань в становленні демократії в українському суспільстві. Лише покращуючи розуміння реальної ситуації в судах, стану відносин судової системи та суспільства, можна досягти суттєвого покращення ефективності судочинства, зміцнення довіри до суду в українському суспільстві. Власне цим пояснюється необхідність використання у адмініструванні судової діяльності методів оцінювання якості роботи суду.

Оцінювання якості дозволяє керівництву суду вирішувати наступні **завдання:**

- § отримання інформації про поточну ситуацію у суді за ключовими параметрами його діяльності;
- § обґрунтування поточних та стратегічних рішень;
- § визначення пріоритетів для змін;
- § моніторинг інновацій, оцінка їх результативності та ефективності;
- § оцінювання відповідності конкретних параметрів роботи суду до існуючих стандартів та нормативів.

Якість роботи суду можна визначити як ступінь відповідності суду певним встановленим стандартам продуктивності, ефективності та якості. Основою таких стандартів є суспільні очікування щодо якості судових послуг (наприклад, повноти інформації, зручності та комфортності судових приміщень тощо), а також встановлені законом нормативи роботи суду (наприклад, тривалість судових проваджень, тощо).

Світовий досвід дає приклади різних підходів до формулювання таких стандартів. Наприклад, в США ще з початку 80-х років на різних рівнях судової системи проводиться активна діяльність з розробки та впровадження таких

стандартів. Майже два десятиріччя аналогічні розробки здійснюються в Європі, як на рівні міжурядових органів (перш за все, Ради Європи) так і на національному рівні. На сьогодні, створений та існує Міжнародний Консорціум з Досконалості Суду, метою якого є об'єднання міжнародних зусиль задля розробки системи цінностей, концепцій та інструментів, яку суди по всьому світові можуть використовувати для оцінки та покращення якості здійснення судочинства та адміністрування судів. Створено Міжнародні засади досконалості суду, які є модельною методологією оцінки та покращень діяльності, спеціально сконструйованою для використання самими судами.

Для отримання цілісного уявлення про стан справ у суді важливим стає використання методологій, які дозволяють визначати якість діяльності суду не лише на основі об'єктивної інформації (наприклад, судової статистики) але й через показники суб'єктивних оцінок судового розгляду особами, що є його безпосередніми учасниками. **Методологія карток громадського звітування** є саме таким інструментом. Крім того, вона фактично є **формою громадського моніторингу за якістю функціонування судової системи**.

Виходячи з методології, яка пропонується, **якість роботи суду оцінюється з позиції відвідувача суду**. Досліджуючи думку (хоча і суб'єктивну) відвідувача, ми виходили з того, що навіть якщо робота суду є ефективною за певними показниками, надана у суді послуга є бездоганною за своїм стандартом, якість процесу її надання залишиться низькою, доки відвідувач, як зовнішній оцінювач, є незадоволеним, а послуга не відповідає його потребам (очікуванням). Тому врахування думки відвідувачів є необхідною умовою отримання цілісного та несуперечливого уявлення про фактичні результати діяльності суду.

Ефективність та корисність такої методології отримала підтвердження під час першого етапу опитувань в українських судах, що здійснювався у 2008-2009 рр. громадськими організаціями за сприяння Проекту USAID «Україна: верховенство права». Методологію КГЗ удосконалено під час реалізації другого етапу в 2009-2010 рр. та третього етапу в 2010-2011 р. На основі досвіду попередніх досліджень та з урахуванням положень розробленої комплексної системи оцінки якості роботи суду було підготовлено **стандартний опитувальник**.

У дослідженні 2016 року при оцінюванні рівня задоволеності роботою суду його відвідувачами використовувалися такі критерії:

- фізична доступність суду;
- зручність та комфортність перебування в суді;
- повнота та ясність інформації;
- дотримання термінів судового розгляду;
- сприйняття роботи працівників апарату суду;
- сприйняття роботи судді;
- якість судового рішення.

## 1.1.ОРГАНІЗАЦІЯ ОПИТУВАННЯ

З 01.07.2016 по 19.07.2016 включно головним спеціалістом (пресекретарем) Держинського районного суду м. Кривого Рогу Дніпропетровської області були опитані 50 респондентів - відвідувачів Держинського районного суду м. Кривого Рогу Дніпропетровської області. Опитування здійснювалось у м. Кривому Розі безпосередньо в приміщенні Держинського районного суду м. Кривого Рогу Дніпропетровської області шляхом анонімного анкетування громадян, які є учасниками судового провадження за випадковою вибіркою.

## 2. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ В ДЗЕРЖИНСЬКОМУ РАЙОННОМУ СУДІ М.КРИВОГО РОГУ ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

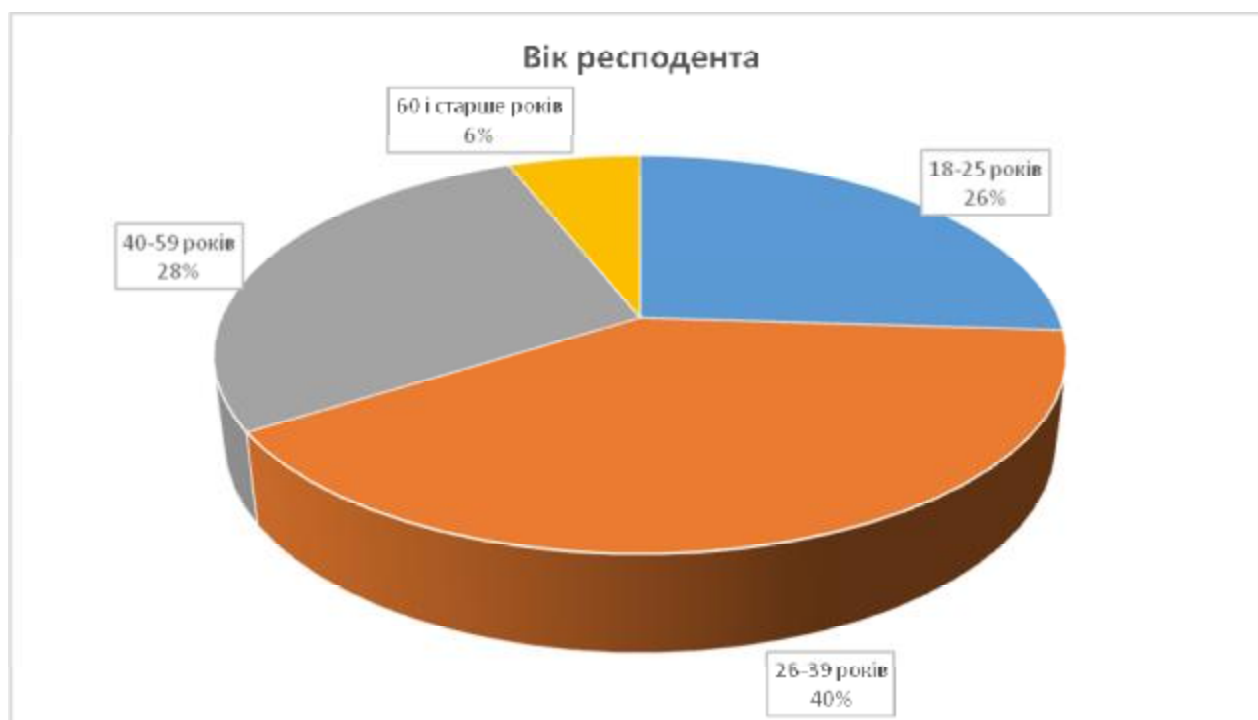
**Загальна інформація про суд станом на 01 липня 2016 року в  
табличному вигляді**

1.	кількість суддів за штатним розкладом	10
2.	фактична кількість суддів	6
3.	кількість працівників апарату суду за штатним розписом	38
4.	фактична кількість	26
5.	загальна площа суду	1155,1 кв. м
6.	кількість кабінетів суддів	7
7.	кількість залів судового засідання	7
8.	загальна кількість державних комп'ютерів в суді	9
9.	кількість державних комп'ютерів в робочому стані у суддів	0
10.	кількість державних комп'ютерів у в робочому стані у працівників апарату суду	9
11.	кількість державних комп'ютерів в робочому стані, об'єднаних в локальну мережу,	9
12.	кількість державних комп'ютерів в робочому стані з доступом в Інтернет	9
13.	кількість систем звукозапису судових процесів в робочому стані	3
14.	кількість принтерів в робочому стані в суді	2
15.	залишок нерозглянутих справ та матеріалів на початок звітного періоду	1040
16.	залишок нерозглянутих справ та матеріалів понад 1 рік на початок звітного періоду	202
17.	надійшло справ та матеріалів за звітний період	3991

18.	кількість розглянутих справ та матеріалів за звітний період	3953
19.	залишок нерозглянутих справ та матеріалів на кінець звітнього періоду	1079
20.	залишок нерозглянутих справ та матеріалів понад 1 рік на кінець звітнього періоду	246
21.	кількість звернень (скарг тощо) громадян та юридичних осіб стосовно неналежної організації роботи суду за звітний період	7

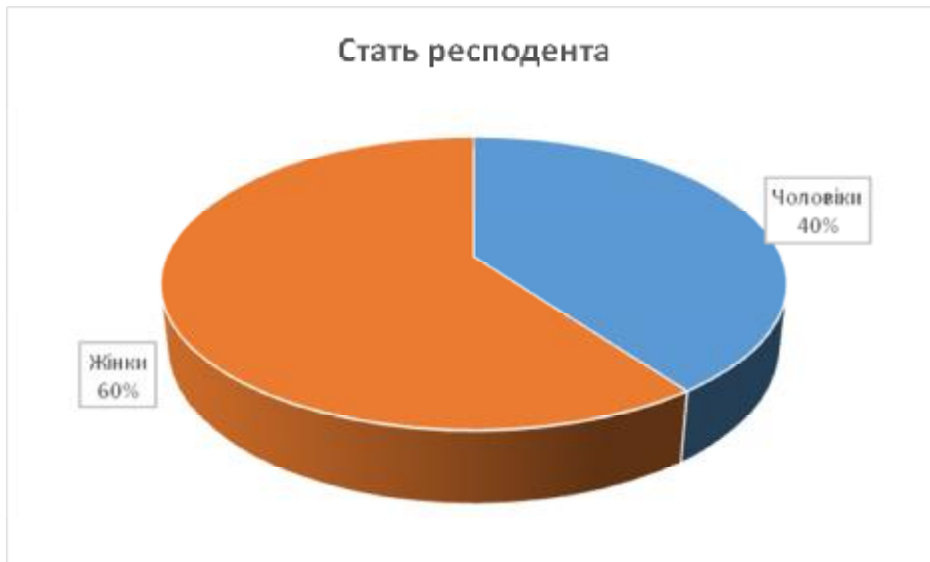
**Соціально-демографічні та процесуальні характеристики учасників судового розгляду** є важливим чинником у формуванні їх сприйняття діяльності суду. Серед найбільш важливих ознак опитаних необхідно виділити наступні.

**Вік.** Особливістю вікової структури опитаних є респонденти:  
у віці 18-25 років склали 26%,  
у віці 26-39 років – 40%,  
у віці 40-59 років – 28%,  
у віці 60 років і старше – 6%.



**Рис. 2.1. Вік респодента**

**Стать.** Чоловіки складають 40%, жінки – 60%.



**Рис. 2.2. Стать респодента**

**Рівень освіти.** Переважна більшість респондентів мають повну вищу освіту – 52% Базову вищу мають 14%, середню та неповну середню – 34%. Найявність вищої *юридичної* освіти відзначили у себе 66% опитаних.

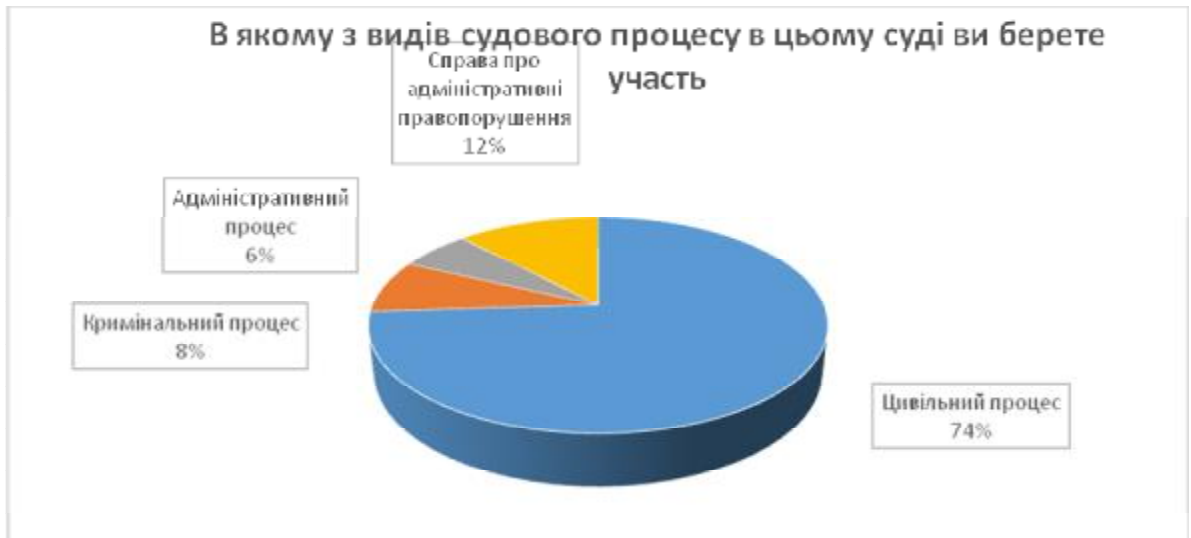
**Місце проживання.** 92% відвідувачів суду проживають у м. Кривий Ріг, тобто місті, де розташований суд, 8% - в іншому населеному пункті.

**Майновий статус.** За самоідентифікацією більшість респондентів є людьми із середнім статком (58%). Нижче середнього статку та бідними вважають себе відповідно 26% та 16%.

**Наявність попереднього судового досвіду.** 54% опитаних є досвідченими учасниками судового процесу, які неодноразово брали в ньому участь. Причому, 30% - 6 разів і більше. Відзначили, що це їх перший судовий процес лише 46%.

**Процесуальний статус та стадія процесу.** 32% респондентів представляють у суді іншу особу (є адвокатом, юрист-консультантом), 66% - особисто себе. 2% - ( третя особа) У переважній більшості (64%) розгляд справи завершено, у 36% справа знаходиться в процесі розгляду.

**В якому з видів судового процесу в цьому суді ви берете участь.** Цивільний процес – 74%, кримінальний процес – 8%, адміністративний процес – 6%, справа про адміністративні правопорушення – 12%.



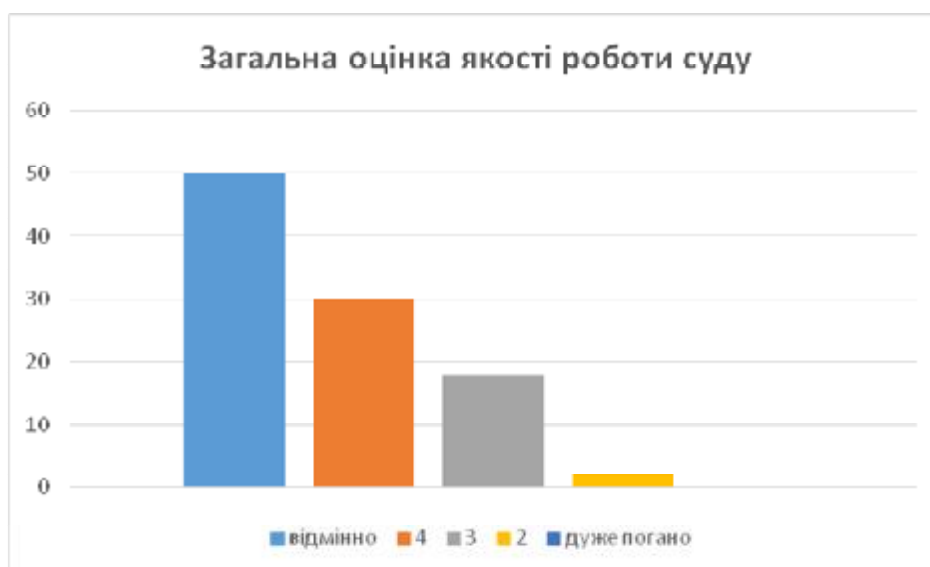
**Рис. 2.3. Вид судового процесу в якому бере участь респодент**

**Обізнаність з роботою суду та суддів в цілому.** 76% зазначили, що вони цілком або загалом обізнані з роботою суду та суддів. Це є природнім, враховуючи освітні характеристики респондентів та їх попередній судовий досвід. 24% є майже не обізнаними в роботі суду.



## 2.1. УЗАГАЛЬНЮЮЧІ ОЦІНКИ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ

В дослідженні було використано дві площини оцінювання роботи суду: узагальнюючі та на рівні окремих вимірів. В загальних оцінках фіксувалося суб'єктивне сприйняття якості роботи суду на основі відповідей респондентів на питання про оцінку роботи суду за стандартною п'ятибальною шкалою оцінки.



**Рис. 2.4. Загальна оцінка якості роботи суду**

На Рис. 2.4 показано розподіл оцінок, які надавались респондентами. Результати свідчать, що загалом робота Держинського районного суду м. Кривого Рогу Дніпропетровської області оцінена респондентами позитивно: більше 80% оцінили її як добру та відмінну, 18% - як задовільну, близько 2% - як незадовільну. Середній бал даного виміру склав 4,28.

### Очікування та реальні враження від візиту до суду

Аналізуючи відповіді на запитання про враження від візиту до суду, слід зазначити, що, в основному вони відповідають очікуванням 80% відвідувачів Держинського районного суду м. Кривого Рогу Дніпропетровської області. Кращі, ніж очікували, враження мають 10% опитаних, гірші, ніж очікували – 10%.

## 2.2. ОЦІНКА ЯКОСТІ ЗА ОКРЕМИМИ ВИМІРАМИ

Наступним рівнем аналізу стали оцінки, що базувалися на таких вимірах якості:

1. доступність суду;
2. зручність та комфортність перебування у суді;
3. повнота та ясність інформації;
4. якість роботи працівників апарату суду;
5. дотримання термінів судового розгляду; б.якість роботи суддів.

Індикатори вимірювались за 5-ти бальною шкалою. Отримані результати надані у середніх показниках.

### Доступність суду

Доступність суду належить до досить проблематичних складових оцінки. Цей показник є в більшості об'єктивним, однак він має суттєве значення у формуванні загальної оцінки. Перше враження особи, яка звертається до суду, виникає у зв'язку з тим, чи є проблеми з пошуком його місцезнаходження, можливістю безперешкодно та легко до нього дістатися, в тому числі громадським транспортом.

На думку опитаних під час нашого дослідження, Дзержинський районний суд м. Кривого Рогу Дніпропетровської області майже не має проблем з територіальною доступністю.



**Рис. 2.5. Доступність суду**

Середній бал даного виміру склав 4,17.

Дані, представлені на Рис. 2.5. дозволяють зробити такі висновки:

- Держинський районий суд м. Кривого Рогу Дніпропетровської області відповідає ознаці територіальної доступності: він має досить зручне розташування (близько 98% респондентів не мала проблем з пошуком його будівлі вперше), і діставатися до будівлі суду громадським транспортом зручно (на думку майже 94% опитаних);
- Серед відвідувачів суду, які приїхали на власному авто, понад 22% мають незручності з паркуванням автомобілю;
- Проблемним є питання про фізичний доступ людей з обмеженими можливостями до приміщення суду. Так, більше половини опитаних відзначають, що люди з обмеженими можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися його послугами;
- Позитивним є результат відповідей на запитання про графік роботи канцелярії суду. 86% респондентів відзначають, що в цілому графік роботи канцелярії дозволяє вчасно та безперешкодно вирішувати справи у суді;
- Понад 60% користувачів судових послуг відзначають, що до суду досить легко додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном. Про існування проблем в цьому аспекті наголошують лише близько 2% опитаних;
- Недоступною послугою для 26% відвідувачів суду є можливість дозволити собі витрати на послуги адвоката.

### Зручність та комфортність перебування у суді

Важливим виміром, що характеризує якість роботи суду і впливає на її оцінку відвідувачами суду, є те, чи зручно та комфортно почуває себе особа у приміщенні суду.

Стан зручності та комфортності розкривається через певні чинники, зокрема, наявність місць для очікування та оформлення документів, існування і стан місць загального користування тощо.



**Рис. 2.6. Зручність та комфортність перебування у суді**

За результатами нашого дослідження, люди почувають себе у приміщенні Держинського районного суду м. Кривого Рогу Дніпропетровської області досить комфортно. Загальний бал даного виміру склав 4,19.

Приміщення суду світлі, чисті та прибрані. У суді наявні місця для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання. Але їх недостатньо, і вони не є досить зручними.

### Повнота та ясність інформації

На оцінку якості роботи суду впливає і такий важливий чинник, як наявність інформації про структуру та організацію роботи суду, графіки розгляду справ, вимоги до документів тощо. Загальне уявлення про середні оцінки респондентів дає Рис. 2.7.



**Рис. 2.7. Повнота та ясність інформації**

Як можна побачити на рис. 2.7, Держинський районний суд м. Кривого Рогу Дніпропетровської області в цілому задовольняє показнику повноти та ясності інформації. Середній бал даного виміру склав 4,42.

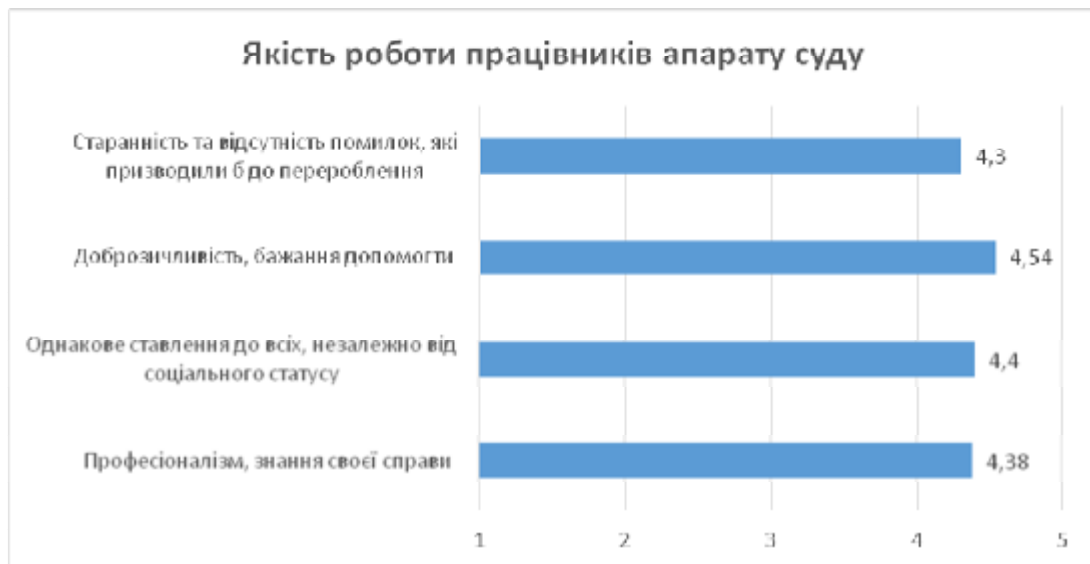
У суді наявні зручно розташовані інформаційні стенди, вказівники розташування кабінетів та залів судових засідань тощо.

Найнижчі оцінки виміру отримали індикатори наявної інформації щодо розташування кабінетів, залів судового засідань, інших приміщень. Так, 26 % респондентів відзначають недостатність інформації щодо розташування кабінетів, 18% респондентів відзначають недостатність інформації про справи, що призначені до розгляду, і 12% незадоволені інформацією про зразки документів (заяв, клопотань тощо).

56% відвідувачів Держинського районного суду м. Кривого Рогу Дніпропетровської області користувались сторінкою суду в Інтернет. Майже всі

вони лишилися в тому або іншому ступені задоволеними наявною там інформацією. Не знайшли в Інтернеті відповіді на необхідні запитання лише близько 2% опитаних.

**Якість роботи працівників апарату суду** є суттєвим чинником формування загальної оцінки якості роботи суду. Уявлення про цей вимір дає Рис. 2.8.



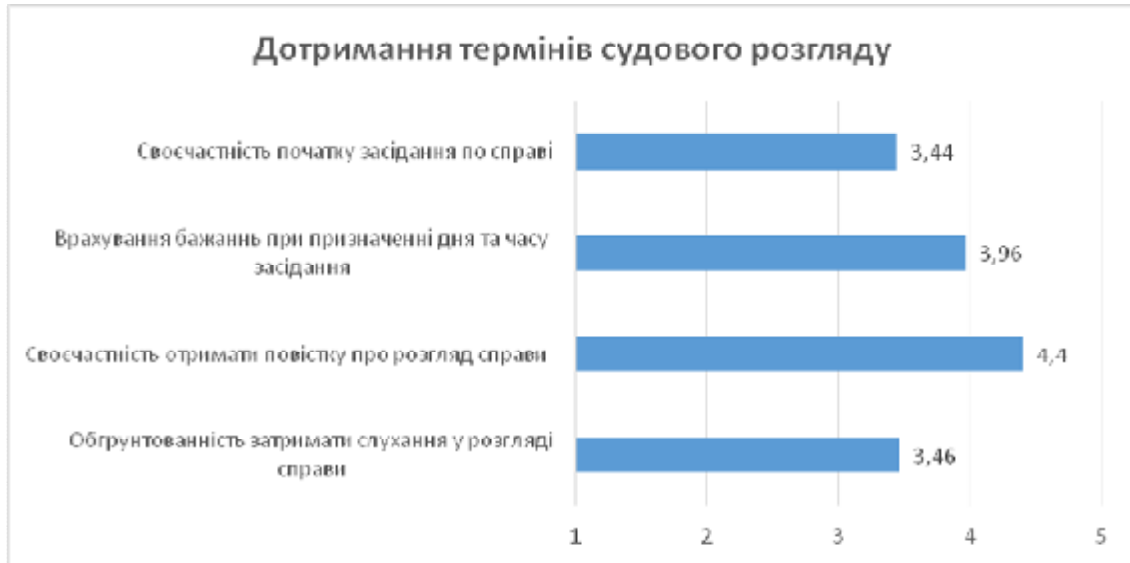
**Рис. 2.8. Якість роботи працівників апарату суду**

За результатами дослідження більшість респондентів загалом добре оцінюють якість роботи працівників апарату Держинського районного суду м. Кривого Рогу Дніпропетровської області. Середній бал даного виміру склав 4,41.

Відвідувачі суду відзначають високий ступінь професіональних якостей працівників апарату: 86% наголошують на професіоналізмі та знанні своєї справи, 80% - на тому, що працівники суду працювали досить старанно та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків.

Поведінка працівників апарату суду відповідає загально етичним вимогам. На думку 94% опитаних працівники суду зазвичай є доброзичливими, чемними, готовими допомогти. Характерним для них є і однакове ставлення до всіх відвідувачів суду, незалежно від їх соціального статусу, по це свідчить 88% опитаних респондентів.

**Дотримання термінів судового розгляду** - вимір, який характеризує вчасність та порядок головних моментів судового розгляду. Він розкривається через низку ознак, які впливають на своєчасний, відповідний розкладу розгляд справ: вчасне отримання повісток, вчасне ознайомлення з матеріалами справи, вчасний (без затримок і перенесень) початок судового засідання.



**Рис. 2.9. Дотримання термінів судового розгляду**

Середній бал даного виміру склав 3,82. Дані, представлені на Рис. 2.9, дозволяють зробити наступні висновки:

- Судові засідання по справам в Держинському районному суді м. Кривого Рогу Дніпропетровської області не завжди розпочинаються вчасно, відповідно до графіку. На цьому наголошують близько 52% респондентів, 6% з яких вказують на суттєві затримки;
- Більшість опитаних (60%) вважають обґрунтованими причини затримки або перенесення слухань справи;
- Понад 74% респондентів відзначають, що при призначенні дня та часу засідання по справі було враховано їх побажання щодо цього.

#### **Якість роботи судді.**

Цей вимір передбачає аналіз за кількома індикаторами, що характеризують різні аспекти роботи суддів у сприйнятті учасників процесу. На Рис. 2.10. можна побачити середні оцінки цих індикаторів.



## Рис. 2.10. Якість роботи судді

Середній бал якості роботи суддів Дзержинського районного суду м. Кривого Рогу Дніпропетровської області дорівнює - 4,43.

Дані, представлені на Рис. 2.10, дозволяють зробити висновок про загальну позитивну оцінку якості роботи суддів Дзержинського районного суду м. Кривого Рогу Дніпропетровської області. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- Переважна більшість суддів в цілому дотримуються загальної етики поведінки: 90% опитаних визнають, що суддя ставився до них коректно, ввічливо, з повагою;
- Позитивно була оцінена і поведінка суддів у судовому процесі в контексті дотримання ними певних процесуальних вимог. Так, 82% респондентів зазначили, що суддя дотримувався процедури судового розгляду, більше 88% наголошують на тому, що сторонам була надана можливість обґрунтувати свою позицію та прокоментувати заяву протилежної сторони;
- 86% учасників судового процесу відзначають належну підготовку судді до справи та знання справи;
- Характерною ознакою суддів є неупередженість та незалежність в процесі розгляду справи та при винесенні рішення, на думку більше 90% опитаних.

### Якість судового рішення

На час проведення опитування близько 76% респондентів вже отримали рішення по справі. З них – 94,7% на користь респондента, 5,26% - ні.

Рішення оскаржувати збираються 75 %, не на чюю користь воно було винесено.

За результатами дослідження, зміст судових рішень Дзержинського районного суду м. Кривого Рогу Дніпропетровської області викладений доступною, зрозумілою мовою та є достатньо обґрунтованим (на думку близько 80,26% респондентів).

Але існують деякі проблеми, пов'язані з оперативністю видачі рішень. Так, як зазначили 10,5% респондентів, рішення іноді видаються невчасно, з затримкою.

## 2.3. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ

### Аналіз важливості вимірів якості

Одним із завдань дослідження було визначення рейтингу важливості окремих вимірів роботи суду. Респондентам пропонувалось присвоїти вимірам цифри від 1 до 6, де «1» - найбільш важливий, що суттєво впливає на якість роботи суду, 6 – найменш важливий. На наступному рисунку представлені результати, що показують уявлення респондентів щодо пріоритетних напрямків вдосконалення роботи суду.

За результатами опитування, найбільш значущим в роботі суду, з точки зору респондентів, є вимір «якість роботи судді». Останнє місце в рейтингу посідає «доступність суду».

Таблиця 1. Рейтинг важливості окремих вимірів роботи суду

Якість роботи судді	1
Якість роботи працівників апарату суду	2
Дотримання термінів судового розгляду	3
Повнота та ясність інформації	4
Зручність та комфортність перебування у суді	5
Доступність суду	6

### Пропозиції щодо змін, які необхідно запровадити у суді.

Під час опитування респонденти пропонували конкретні заходи, що могли б, на їх думку, покращити роботу суду за основними індикаторами. Нижче наведені узагальнені та класифіковані судження опитаних.

Таблиця 2. Пропозиції щодо конкретних змін

<i>Виміри якості</i>	<i>Пропозиції щодо покращення</i>
Якість роботи судді	Дотримання незалежності та неупередженості судді при розгляді справи; Забезпечити повноту, доступність, обґрунтованість судових рішень
Дотримання термінів судового розгляду	Надати можливість через Інтернет узгоджувати дату та час судових засідань; Враховувати реальний час слухання; Краще фінансувати поштові відправлення; Забезпечити отримання рішення суду вчасно
Повнота та ясність інформації	Збільшити обсяг довідкової інформації про суд; На інформаційній дошці розміщати зразки інформацію заяв, про справи
Зручність та комфортність перебування у суді	Збільшити зал судових засідань; Встановити кондиționери в коридорах; Зробити ремонт приміщення



## ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Отримані емпіричними факти, що були виявлені під час опитувань дозволяють зробити наступні **висновки**:

- *Загальна оцінка* якості роботи суду є досить високою : лише 2% опитаних визнають роботу суду «незадовільною», а переважна більшість (80%) оцінюють її на «добре» та «відмінно». Разом з тим за окремими вимірами виділяться певні проблеми.
- 4% опитаних визнають дії охорони суду такими, що обмежують доступність суду для відвідувачів суду.
- В суді відчувається недостатність приміщень (місць) для очікування чи роботи з документами відвідувачами, на що вказують 26% опитаних.
- Стан приміщень частина відвідувачів визнає незадовільною, вказуючи на необхідність *“встановлення кондиціонерів в місцях очікувань, коридорах, покращення ситуації з достатністю освітлення, установити автоматів з питною водою ”*.
- Значна частина опитаних (28%) вказують на те, що графіки розгляду справ часто порушуються (зазначається , що *«засідання розпочинаються не завжди вчасно», « при плануванні не враховується реальний час, потрібний для розгляду»* наголошують про *« необхідність збільшення кількості суддів »* , тощо).

Незважаючи на те, що в приміщенні Держинського районного суду м. Кривого Рогу Дніпропетровської області встановлено кнопку виклику з переговорним пристроєм для покращення стану доступності, до приміщення суду, маломобільних груп населення, осіб з обмеженими фізичними можливостями, а також відповідно до наказу керівника апарату Держинського районного суду м. Кривого Рогу Дніпропетровської області від 24.02.2016 за № 15-аг було призначено відповідальних працівників суду:

- старшого секретаря суду Побиву Ірину Олександрівну,

- судового розпорядника Тімченко Станіслава Вікторовича,

які зобов'язані надавати консультативну допомогу особам з обмеженими можливостями та громадян похилого віку щодо напрямків руху, а в разі необхідності забезпечити їх супровід та при потребі надати фізичну допомогу. Інформацію про кнопку виклику з переговорним пристроєм для покращення стану доступності, до приміщення суду, маломобільних груп населення, осіб з обмеженими фізичними можливостями розміщено на офіційному веб-сайті "Судова влада України" за посиланням <http://dg.dp.court.gov.ua/>. Все ж приміщення суду не пристосовано для прийому відвідувачів з обмеженими можливостями ( на це звертають увагу більше половини опитаних - 36%).

- Досить помітна частина опитаних зазначила, що в процесі розгляду справ відчувалась упередженість суддів (такі оцінки дали 10% опитаних).
- 10% опитаних мали проблеми з отриманням інформації по телефону, що може свідчити або про неналежні дії працівників апарату або ж про перевантаженість телефонних каналів.

На підставі цих даних можуть бути запропоновані наступні **рекомендації**, як засоби вирішення чи певного ослаблення гостроти виявлених проблем:

- Активізувати зусилля по покращенню стану приміщень, зосередившись на наступних завданнях: а) забезпечити можливість доступу до суду відвідувачів з обмеженими можливостями (встановити пандуси, тощо); б) вивчити необхідність та можливість встановлення кондиціонерів в місцях скупчення відвідувачів;
- Виділити додаткові приміщення (чи окремі зони) для роботи відвідувачів з документами, передбачивши в них інформаційні стенди, зокрема з розміщенням на них окремих видів стандартних чи типових (масових) документів;
- Забезпечити додаткову інформацію при вході до суду про умови допуску до приміщень та повноваження підрозділу охорони, провести обговорення даних опитувань з представниками підрозділу національної поліції;
- Звернути увагу суддів на наявність негативного сприйняття відвідувачами поведінки суддів, що сприймається як прояв упередженості;
- Провести інструктаж працівників апарату суду, що відповідають на телефонні дзвінки, вивчити можливість використання додаткових телефонних ліній;
- Розробити рекомендації щодо планування графіку розгляду (зокрема, в частині прогнозування можливої тривалості слухань), встановити контроль за дотриманням графіку; вивчити можливість використання сайту для узгодження графіків розгляду.

### 3.ДОДАТКИ

#### РОЗПОДІЛ ВІДПОВІДЕЙ РЕСПОНДЕНТІВ НА ЗАПИТАННЯ АНКЕТИ (у %)

#### БЛОК 1. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РЕСПОНДЕНТА

ДРСМКРДО – Держинський районний суд м. Кривого Рогу Дніпропетровської області

1. Вік		ДРСМКРДО
18-25 років	1	26
26-39 років	2	40
40-59 років	3	28
60 років і старші	4	6

2. Рівень освіти		ДРСМКРДО
Середня та неповна середня	1	34
Базова вища	2	14
Повна вища	3	52
Інше	4	-

3. Стать		ДРСМКРДО
Чоловіча	1	40
Жіноча	2	60

4. Наявність вищої юридичної освіти		ДРСМКРДО
Так	1	34
Ні	2	66

5. Де Ви проживаєте?		ДРСМКРДО
В населеному пункті, де розташований цей суд	1	92
В іншому населеному пункті	2	8

6. У суді Ви представляєте:		ДРСМКРДО
Особисто себе (є позивачем / відповідачем / свідком / потерпілим)	1	66
Іншу особу (є адвокатом, юрист-консультантом)	2	32
Інше	3	2

7. Ви вважаєте себе?		ДРСМКРДО
Бідним	1	16
Нижче середнього статку	2	26
Середнього статку	3	58
Заможним	4	-

8. Як часто Ви були учасником судового розгляду?		ДРСМКРДО
Це мій перший судовий процес	1	46
2-5 разів	2	24
6 разів і більше	3	30

9. В якому з видів судового процесу в цьому суді Ви берете участь?		ДРСМКРДО
Цивільний процес	1	74
Кримінальний процес	2	8
Адміністративний процес	3	6
Господарський процес	4	-
Справа про адміністративне правопорушення	5	12

10. На якій стадії розгляду знаходиться Ваша справа?		ДРСМКРДО
Розгляд справи ще не розпочато	1	-
Справа знаходиться в процесі розгляду	2	36
Розгляд справи завершено (винесено рішення)	3	64

11. Який ступінь Вашої обізнаності з роботою суду та суддів в цілому?		ДРСМКРДО
Зовсім не обізнаний	1	-
Майже не обізнаний	2	24
Загалом обізнаний	3	42
Цілком обізнаний	4	34

12. Оцініть, будь ласка, за 5-бальною шкалою, якість роботи цього суду:		ДРСМКРДО
Дуже погано	1	-
2	2	2
3	3	18
4	4	30
відмінно	5	50

**БЛОК 2 ОСНОВНА ЧАСТИНА – ОЦІНЮВАННЯ ЗА ВИМІРАМИ ЯКОСТІ** *відповіді на запитання надаються за 5-бальною шкалою:*

1	Цілком ні
2	Скоріше ні
3	Більш-менш (варіант: і так, і ні)
4	Скоріше так
5	Цілком так
0	Важко сказати
9	КН

ДОСТУПНІСТЬ СУДУ		ДРСМКРДО
13.1 Чи було Вам легко знайти будівлю суду вперше?	1	-
	2	-
	3	-
	4	2
	5	98
13.2 Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом?	1	-
	2	-
	3	-
	4	6
	5	94
	9	
13.3 Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду?	1	-
	2	-
	3	22
	4	14
	5	64

14. Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?		ДРСМКРДО
Так	1	4
Ні	2	96

		ДРСМКРДО
15. Як ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?	1	16
	2	20
	3	24
	4	16
	5	24
16. Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном?	1	-
	2	2
	3	8
	4	28
	5	62
17. Чи дозволяв графік роботи канцелярії суду вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін.)?	1	6
	2	-
	3	8
	4	32
	5	54
18. Чи могли би Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності?	1	26
	2	12
	3	24
	4	16
	5	22
	9	-

ЗРУЧНІСТЬ ТА КОМФОРТНІСТЬ ПЕРЕБУВАННЯ У СУДІ		ДРСМКРДО
19. Чи є характерним для приміщення суду: достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання?	1	-
	2	8
	3	18
	4	40
	5	34
20. Чи є характерним для приміщення суду: вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)?	1	-
	2	6
	3	12
	4	20
	5	62
21. Чи є характерним для приміщення суду: чистота та прибраність приміщень?	1	-
	2	-
	3	12
	4	22

	5	66
22. Чи є характерним для приміщення суду: достатність освітлення?	1	4
	2	4
	3	28
	4	32
	5	32

ПОВНОТА ТА ЯСНІСТЬ ІНФОРМАЦІЇ		ДРСМКРДО
23. Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?	1	-
	2	2
	3	4
	4	28
	5	66
Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:		
24. - розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень	1	4
	2	4
	3	18
	4	24
	5	46
25. - правил допуску в суд та перебування в ньому	1	-
	2	2
	3	10
	4	30
	5	58
26. - справ, що призначені до розгляду	1	-
	2	2
	3	16
	4	24
	5	54
27. - зразків документів (заяв, клопотань, тощо)	1	-
	2	-
	3	12
	4	36
	5	52
28. - порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	1	-
	2	-
	3	10
	4	38
	5	52
30. Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас	1	3,57

інформацію?	2	-
	3	-
	4	14,2
	5	82,14

СПРИЙНЯТТЯ РОБОТИ ПРАЦІВНИКІВ АПАРАТУ СУДУ		ДРСМКРДО
31. Чи працівники суду працювали старанно та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків?	1	-
	2	2
	3	18
	4	28
	5	52
Чи виявили працівники суду такі риси:		
32. - доброзичливість, повага, бажання допомогти?	1	-
	2	2
	3	4
	4	32
	5	62
33. - однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу?	1	2
	2	2
	3	8
	4	30
	5	58
34. - професіоналізм, знання своєї справи?	1	2
	2	-
	3	12
	4	30
	5	56

ДОТРИМАННЯ ТЕРМІНІВ СУДОВОГО РОЗГЛЯДУ		ДРСМКРДО
35. Чи вчасно (відповідно до графіку) розпочалося останнє засідання по Вашій справі?	1	6
	2	22
	3	24
	4	18
	5	30
36. Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?	1	6
	2	8
	3	12
	4	32



		5	42
37.	Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?	1	2
		2	4
		3	6
		4	28
		5	60
38.	Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/ перенесення слухань у розгляді Вашої справи?	1	16
		2	12
		3	12
		4	30
		5	30

СПРИЙНЯТТЯ РОБОТИ СУДДІВ		ДРСМКРДО	
Чи було характерним для судді:			
39.	- неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був)?	1	2
		2	2
		3	6
		4	24
		5	66
40.	- коректність, доброзичливість, ввічливість?	1	2
		2	-
		3	6
		4	30
		5	60
41.	- належна підготовка до справи та знання справи?	1	-
		2	6
		3	8
		4	18
		5	68
42.	- надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію?	1	-
		2	4
		3	8
		4	24
		5	64
43.	- дотримання процедури розгляду?	1	4
		2	6
		3	8
		4	22
		5	60

ЯКІСТЬ СУДОВОГО РІШЕННЯ			
44.	Чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь?	Так	78,9
		Ні	21,1
45.	Чи плануєте Ви оскаржувати рішення по Вашій справі?	Так	15,78
		Ні	84,2
46.	Чи отримали Ви повний текст рішення по Вашій справі?	Так	94,7
		Ні	5,26
47.	Чи вчасно Ви отримали повний текст рішення по Вашій справі?	Так	89,47
		Ні	10,52

**Держинський районний суд м. Кривого Рогу Дніпропетровської області**  
 50074, м. Кривий Ріг, пр. Миру, 24, тел./факс 92-25-36, e-mail: [inbox@dg.dp.court.gov.ua](mailto:inbox@dg.dp.court.gov.ua)

Виконавець Т.В. Пілюгіна (0564) 92-25-36